Për një klient të ri, kjo marrëveshje zbatohet nga momenti kur ai e pranon atë gjatë regjistrimit në Sistem, ndërsa për klientët ekzistues – nga data 1 janar 2027. Deri më 1 janar 2027, Marrëveshja e Përgjithshme e Shërbimeve të Pagesave vazhdon të zbatohet për klientët që e kanë pranuar atë.

# Marrëveshja e Përgjithshme për Klientët Privatë

Kjo Marrëveshje e Përgjithshme për Klientët Privatë (Marrëveshja e Përgjithshme) përcakton termat dhe kushtet e përgjithshme të marrëdhënies ndërmjet Rrjetit Paysera dhe jush, Klientit. Ajo shërben gjithashtu si kuadri themelor për aksesin në shërbimet specifike të ofruara nga Partnerët sipas Anekseve të veçanta.

## 1. Dispozita të përgjithshme

1.1. Kjo Marrëveshje e Përgjithshme lidhet ndërmjet Rrjetit Paysera (siç përkufizohet në Pikën 1.6) dhe jush (Klientit).

1.2. Kjo Marrëveshje e Përgjithshme shërben si kuadri themelor i marrëdhënies suaj me Rrjetin Paysera. Ajo rregullon regjistrimin tuaj në Sistem, krijimin e një Profili dhe aksesin në infrastrukturën teknike. Nëpërmjet Profilit tuaj, ju mund të keni akses në shërbime të ndryshme të ofruara nga Partnerë të ndryshëm të Rrjetit Paysera, duke përfshirë, por pa u kufizuar në, Shërbimet e Pagesave, Shitjen e biletave, Autentifikimin dhe Terminalet e Vetëshërbimit. Kjo Marrëveshje e Përgjithshme nuk rregullon kushtet specifike të këtyre shërbimeve shtesë. Për të përdorur çdo Shërbim Specifik (qoftë i licencuar apo i palicencuar), ju duhet të pranoni Aneksin e veçantë të Shërbimit (p.sh. Marrëveshjen për Shërbimet e Pagesave për shërbimet financiare ose Rregullat e Shitjes së biletave për blerjet për evente) me Partnerin specifik që ofron atë shërbim.

1.3. Kjo Marrëveshje e Përgjithshme është një dokument i rëndësishëm, të cilin ju duhet ta shqyrtoni me kujdes përpara se të regjistroheni në Sistem ose të përdorni çdo shërbim të Rrjetit Paysera. Ju lutemi t'i lexoni me kujdes këto kushte përpara se të pajtoheni me to. Kjo Marrëveshje e Përgjithshme dhe Anekset e saj shpjegojnë rreziqet specifike që mund të lindin gjatë përdorimit të Sistemit dhe japin udhëzime për përdorimin e sigurt të tij.

1.4. Rrjeti Paysera vepron si portë hyrëse drejt shërbimeve të ndryshme. Kur zgjidhni të përdorni një shërbim specifik (si Shërbimet e Pagesave, Shitja e biletave, Autentifikimi etj.), ju hyni në një marrëdhënie të drejtpërdrejtë kontraktuale me Partnerin specifik që ofron atë shërbim. Në rast konflikti, kushtet e Aneksit specifik kanë përparësi ndaj kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme në lidhje me atë shërbim specifik.

1.5. Dispozitat e kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme që zbatohen vetëm për Përdoruesit nuk zbatohen për ju nëse nuk jeni Përdorues dhe veproni për qëllime biznesi, tregtare ose profesionale.

1.6. Konceptet bazë të Marrëveshjes së Përgjithshme:

**Gjuha e Pranueshme** – Secila prej gjuhëve të disponueshme në Sistem.

**Ditë Pune** – Ditë në të cilën Partneri ofron shërbimet e tij. Partneri mund të caktojë Ditë Pune të ndryshme për Shërbime të ndryshme.

**Klienti** – Person fizik që është regjistruar në Sistem dhe ka krijuar një Profil.

**Marrëveshja e Përgjithshme** – Kjo Marrëveshje e Përgjithshme për Klientët Privatë dhe çdo kusht e dokument i lidhur me të (si Anekset, marrëveshjet, rregullat ose deklaratat), duke përfshirë informacionin në faqet e internetit të Partnerit, të cilit i referohet kjo Marrëveshje e Përgjithshme.

**Shërbimet e Infrastrukturës** – Çdo shërbim që ju ofrohet brenda Sistemit (p.sh. menaxhimi i Profilit, aksesi në Aplikacionin Paysera) nga Rrjeti Paysera sipas kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme.

**Partneri** – Anëtar i licencuar i Rrjetit Paysera që ofron Shërbime Specifike sipas licencës së tij përkatëse.

**Pala** – Rrjeti Paysera, Partneri ose Klienti.

**Fjalëkalimi (Fjalëkalimet)** – Çdo kod që ju krijoni në Sistem ose që Partneri ju jep për aksesin në Profilin tuaj.

**Rrjeti Paysera** – Partnerët e veprimit të përbashkët të Paysera që veprojnë sipas Marrëveshjes së Veprimit të Përbashkët, të përfaqësuar për qëllimet e kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme nga Koordinatori, Paysera Tech (që vepron si përfaqësues i autorizuar). Sipas kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme, Rrjeti Paysera ofron infrastrukturën teknike, aksesin në Sistem dhe administrimin e Profilit, të cilat ju mundësojnë të lidheni me Partnerë specifikë dhe të përdorni shërbime të ndryshme.

**Aplikacioni Paysera** – Aplikacion celular për menaxhimin e Profilit tuaj dhe të Llogarisë Paysera (siç përkufizohet në Marrëveshjen për Shërbimet e Pagesave), i instaluar në një pajisje celulare.

**Të Dhënat Personale** – Çdo informacion që lidhet me një person fizik të identifikuar ose të identifikueshëm, siç përkufizohet në Nenin 4(1) të Rregullores (BE) 2016/679 (Rregullorja e Përgjithshme për Mbrojtjen e të Dhënave).

**Profili** – Llogaria e krijuar kur regjistroheni në Sistem, në të cilën ruhen të dhënat tuaja personale, krijohet një emër hyrjeje dhe përcaktohen të drejtat tuaja në Sistem.

**Shërbimet** – Shërbimet e Infrastrukturës së bashku me Shërbimet Specifike.

**Shërbimet Specifike** – Çdo shërbim që ju ofrohet brenda Sistemit (p.sh. Shërbimet e Pagesave, Shitja e biletave, Autentifikimi, Terminalet e Vetëshërbimit) nga Partnerë specifikë sipas Anekseve të veçanta.

**Aneksi** – Marrëveshje ndërmjet jush dhe një Partneri të Rrjetit Paysera (ose vetë Rrjetit Paysera) për ofrimin dhe përdorimin e shërbimeve specifike. Një Aneks mund të quhet marrëveshje, rregulla, deklaratë, plan ose ndryshe. Ai është pjesë përbërëse e kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme.

**Sistemi** – Zgjidhja softuerike në faqet e internetit të Paysera, e zhvilluar nga Rrjeti Paysera për të ofruar Shërbimet.

**Përdoruesi** – Klient që përdor shërbimet sipas kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme për qëllime që nuk lidhen me veprimtarinë e tij të biznesit, tregtare ose profesionale.

## 2. Regjistrimi në Sistem dhe krijimi i Profilit

2.1. Për të përdorur shërbimet e Rrjetit Paysera, ju duhet të regjistroheni në Sistem. Rrjeti Paysera ose Partneri ka të drejtë të refuzojë regjistrimin e një Klienti të ri për arsye të rëndësishme, të cilat nuk është i detyruar ose nuk i lejohet t’i bëjë të ditura.

2.2. Kur regjistroheni, krijohet një Profil për ju. Profili juaj është personal dhe vetëm ju keni të drejtë ta përdorni.

2.3. Ju mund të keni vetëm një Profil.

2.4. Kjo Marrëveshje e Përgjithshme hyn në fuqi dhe është e vlefshme për një afat të pacaktuar pasi të regjistroheni në Sistem, të konfirmoni se keni lexuar kushtet dhe të pranoni t'i zbatoni ato.

2.5. Kufizimet e shërbimit dhe kërkesat për moshën.

2.5.1. Shërbimet u ofrohen vetëm personave fizikë që plotësojnë kërkesat për moshën minimale dhe për zotësinë për të vepruar, të zbatueshme në vendin tuaj të rezidencës ose për Partnerin specifik që ofron Shërbimet. Kufizimet dhe kushtet specifike për moshën publikohen në faqen publike të Sistemit.

2.5.2. Përdorimi nga të miturit. Nëse, sipas legjislacionit të zbatueshëm, ju konsideroheni i mitur (ose nuk keni zotësi të plotë për të vepruar), ju duhet të paraqisni pëlqimin me shkrim të prindërve, kujdestarëve ose personave përgjegjës për kujdesin tuaj për të përdorur Shërbimet. Partneri ka të drejtë të kërkojë një pëlqim të tillë (përfshirë konfirmimin noterial) në çdo kohë.

2.5.3. Kufizimet ligjore. Duke u regjistruar, ju konfirmoni se plotësoni kërkesat për moshën që zbatohen për ju. Nëse përcaktohet se nuk i plotësoni këto kërkesa, Partneri ka të drejtë të pezullojë menjëherë ofrimin e Shërbimeve.

2.6. Ju konfirmoni se të dhënat që keni dhënë gjatë regjistrimit janë të sakta. Nëse keni nevojë të ndryshoni ose të shtoni të dhëna, ju do të paraqisni vetëm informacion të saktë. Ju jeni përgjegjës për çdo humbje që rrjedh nga paraqitja e të dhënave të pasakta.

2.7. Palët bien dakord që ju mund të konfirmoni (nënshkruani) dokumente si marrëveshje dhe pëlqime në mënyrë elektronike, përfshirë nënshkrimin me stilolaps elektronik në ekran.

2.8. Ju do të merrni një njoftim që konfirmon Profilin tuaj, fillimin e një Shërbimi të ri ose rifillimin e një Shërbimi të pezulluar. Ky njoftim do të dërgohet në adresën e e-mailit që keni dhënë gjatë regjistrimit ose me SMS nëse keni dhënë vetëm një numër celulari.

2.9. Nëse keni dhënë të dhëna të pasakta, ju duhet t'i korrigjoni ato. Nëse keni krijuar disa Profile për shkak të të dhënave të pasakta, ju duhet ta njoftoni Partnerin, në mënyrë që ato të bashkohen në një Profil të vetëm. Nëse nuk e përmbushni këtë kërkesë, Profili juaj dhe/ose Llogaria(-të) juaj mund të bllokohen, transaksionet tuaja mund të konsiderohen të pavlefshme dhe të dhënat tuaja mund t'u transferohen autoriteteve të zbatimit të ligjit, nëse është e nevojshme.

2.10. Ju duhet, me iniciativën tuaj dhe pa vonesë, ta informoni Partnerin për çdo ndryshim thelbësor në natyrën e veprimtarisë suaj ose në qëllimin e përdorimit të Sistemit dhe të Shërbimeve.

2.11. Kur nuk jeni në gjendje të përfundoni procedurën standarde të identifikimit për arsye objektive (p.sh. një aftësi e kufizuar e konfirmuar), Partneri mund t'ju ofrojë një metodë alternative identifikimi në përputhje me politikat e brendshme të Partnerit dhe kërkesat për parandalimin e pastrimit të parave (AML).

## 3. Shpërblimi për Shërbimet

3.1. Nëse nuk i paguani Partnerit shërbimet e ofruara, ju duhet, me kërkesë të Partnerit, të paguani kamatëvonesë në masën 0.05% për çdo ditë vonesë të pagesës, me kusht që shuma totale e kamatëvonesës të mos e tejkalojë maksimumin e lejuar nga legjislacioni i zbatueshëm.

## 4. Veprimtaritë e ndaluara dhe kompensimi i dëmeve

4.1. Gjatë përdorimit të Shërbimeve, ju ndalohet:

4.1.1. mosrespektimi i kushteve të kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme, të Anekseve të saj dhe të legjislacionit të zbatueshëm;

4.1.2. shkelja e të drejtave të Rrjetit Paysera, të Partnerit ose të çdo pale të tretë mbi markat tregtare, të drejtat e autorit, sekretet tregtare ose pronësi tjetër intelektuale;

4.1.3. dhënia Partnerit e informacionit të rremë, mashtrues ose të pasaktë, ose refuzimi për të dhënë informacion apo për të kryer veprime të tjera që Partneri kërkon në mënyrë të arsyeshme;

4.1.4. dhënia palëve të treta e informacionit të rremë, mashtrues ose të pasaktë për Rrjetin Paysera, Partnerin ose bashkëpunimin tuaj me Partnerin;

4.1.5. përdorimi i shërbimeve të Partnerit në një mënyrë që shkakton humbje, përgjegjësi, pasoja ligjore negative ose dëm në reputacionin e biznesit të Partnerit ose të palëve të treta;

4.1.6. përhapja e viruseve kompjuterike ose kryerja e veprimeve të tjera që mund të shkaktojnë mosfunksionimin e Sistemit, dëmtimin ose shkatërrimin e informacionit, ose që në ndonjë mënyrë tjetër mund të dëmtojnë Sistemin, pajisjet ose informacionin;

4.1.7. kryerja e çdo veprimi të qëllimshëm që mund të ndërpresë shërbimet e Partnerit ndaj jush ose ndaj të tjerëve, ose që mund të pengojë funksionimin e duhur të Sistemit;

4.1.8. zotërimi i më shumë se një Profili; regjistrimi i një Profili me emër të rremë ose me emrin e dikujt tjetër pa prokurë; ose regjistrimi duke përdorur numra telefoni anonimë ose adresa e-maili nga shërbime të palëve të treta;

4.1.9. ofrimi i shërbimeve që janë të paligjshme ose që bien ndesh me rendin publik dhe parimet morale;

4.1.10. lidhja me Sistemin në mënyrë anonime (p.sh. nëpërmjet serverëve publikë proxy), përveç rastit kur përdorni një VPN me adresë IP statike (të përhershme) për të siguruar transmetimin e sigurt të të dhënave;

4.1.11. zbulimi i Fjalëkalimeve tuaja palëve të treta ose lejimi i të tjerëve që të përdorin Shërbimet në emrin tuaj;

4.1.12. shfrytëzimi i gabimeve, boshllëqeve ose mospërputhjeve në Sistem ose në pjesët e tij për përfitimin tuaj ose të një pale të tretë, si dhe mosraportimi i menjëhershëm i këtyre gabimeve te Partneri pas zbulimit të tyre. Nëse zbuloni ndonjë gabim në Sistem, ju duhet të ndaloni menjëherë çdo veprim që lidhet me gabimin dhe ta informoni Partnerin për të.

4.2. Ju duhet ta kompensoni Partnerin për të gjitha humbjet e drejtpërdrejta, gjobat dhe sanksionet e tjera monetare që Partneri pëson për shkak se ju keni shkelur Pikën 4.1 të kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme.

4.3. Ju jeni përgjegjës dhe duhet të kompensoni Partnerin, klientët e tjerë dhe palët e treta për çdo humbje që ata pësojnë për shkak se ju keni shkelur këtë Marrëveshje të Përgjithshme ose Anekset e saj gjatë përdorimit të Shërbimeve. Nëse Partneri zbulon se Profili juaj është krijuar me dokumente të falsifikuara ose të rreme, Partneri do ta konsiderojë koston minimale administrative në shumën 100 EUR (ose ekuivalentin në një monedhë tjetër), e cila përfaqëson një vlerësim paraprak real të kostove të hetimit dhe trajtimit të incidenteve të tilla, përveç rastit kur legjislacioni vendas detyrues i vendit tuaj të rezidencës parashikon ndryshe. Partneri ka të drejtë ta zbresë këtë shumë nga Llogaria(-të) juaj. Partneri do t’i mbështesë pretendimet për dëme më të larta me prova shkresore. Nëse Partneri zbulon shenja të veprimtarisë së paligjshme, Partneri do t’ua raportojë atë autoriteteve të zbatimit të ligjit. Nëse përcaktohet se ju keni fituar një përfitim financiar ose përfitim tjetër duke shfrytëzuar

gabimet e Sistemit, siç përshkruhet në Pikën 4.1.12, Partneri ka të drejtë ta zbresë përfitimin e marrë në mënyrë të paligjshme (fondet ose ekuivalentin e tyre) nga cilado prej Llogarive tuaja pa pëlqimin tuaj të veçantë, dhe ju duhet ta kompensoni Partnerin për çdo humbje që rrjedh prej tij.

## 5. Dërgimi i njoftimeve, komunikimi dhe konsultimi i klientëve

5.1. Ju pranoni që Partneri mund t'ju dërgojë njoftime duke i publikuar ato në faqen e internetit të Partnerit, duke jua dërguar me e-mail në adresën që keni dhënë gjatë regjistrimit, duke jua dërguar me postë në adresën tuaj të regjistruar ose duke ju dërguar SMS nëse keni dhënë vetëm një numër celulari. Ju pranoni që një njoftim i dërguar me cilëndo nga këto mënyra konsiderohet i dorëzuar siç duhet. Nëse njoftimet nuk kanë të bëjnë me një ndryshim thelbësor të kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme, ato konsiderohen të marra 1 Ditë Pune pasi janë publikuar në faqen e internetit të Partnerit ose janë dërguar me e-mail ose SMS. Njoftimet e dërguara me postë konsiderohen të marra 5 Ditë Pune pas dërgimit, përveç rastit kur ju i merrni ato në fakt më vonë. Mesazhet tuaja (ankesat, kërkesat për informacion ose pretendimet) konsiderohen të marra në ditën kur i paraqitni, nëse dërgohen ndërmjet orës 8:00 dhe orës 20:00 sipas zonës kohore të Partnerit të Rrjetit Paysera që ju ofron Shërbimet Specifike. Mesazhet e paraqitura në orë të tjera konsiderohen të marra në orën 8:00 sipas zonës kohore të Partnerit në ditën pasardhëse.

5.2. Nëse një llogari mbahet nga disa persona (p.sh. bashkëmbajtës të llogarisë), Partneri ka të drejtë t'i dërgojë njoftime cilitdo prej tyre. Personi që merr njoftimin është përgjegjës për ta ndarë atë me mbajtësit e tjerë të llogarisë.

5.3. Partneri do t'ju informojë për ndryshimet e kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme të paktën 2 muaj përpara. Ndryshimet hyjnë në fuqi 2 muaj pasi Partneri t'ju dërgojë njoftimin me e-mail ose me një mënyrë tjetër që keni zgjedhur gjatë regjistrimit (si posta ose një SMS me lidhje). Partneri do të publikojë gjithashtu informacion për ndryshimet në faqen e internetit të Partnerit.

5.4. Afati i njoftimit prej 2 muajsh nuk zbatohet dhe njoftimet dorëzohen siç përshkruhet në Pikën 5.1, nëse:

5.4.1. kjo Marrëveshje e Përgjithshme ndryshohet për shkak të kërkesave të reja ligjore detyruese;

5.4.2. çmimet e Shërbimeve ulen ose kushte të tjera bëhen më të favorshme për ju;

5.4.3. prezantohet një shërbim i ri ose një pjesë e një shërbimi, të cilin ju mund të zgjidhni ta përdorni ose jo.

5.5. Ndryshimet jothelbësore janë ndryshime që nuk i pakësojnë të drejtat tuaja dhe nuk e rrisin përgjegjësinë tuaj. Këtu përfshihen korrigjimet stilistike dhe gramatikore, riformulimet, zhvendosja e një fjalie ose pike për kuptim më të mirë, ose shtimi i shembujve. Afati i njoftimit prej 2 muajsh i parashikuar në Pikën 5.3 nuk zbatohet për ndryshimet jothelbësore; ju njoftoheni për to siç përshkruhet në Pikën 5.1.

5.6. Ju duhet të kontrolloni rregullisht e-mailin tuaj, mënyrat e tjera të njoftimit të renditura në Profilin tuaj dhe faqet e internetit të Partnerit të paktën një herë në çdo Ditë Pune, në mënyrë që të merrni në kohë njoftimet për ndryshimet e kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme.

5.7. I gjithë komunikimi ndërmjet Palëve duhet të bëhet në një Gjuhë të Pranueshme ose në gjuhën në të cilën ju është paraqitur kjo Marrëveshje e Përgjithshme.

5.8. Komunikimet e marketingut të drejtpërdrejtë (si buletinet informative, ofertat dhe promocionet) do t'ju dërgohen vetëm nëse keni dhënë një pëlqim të veçantë dhe aktiv (opt-in) për këtë qëllim. Ky pëlqim është i ndarë nga njoftimet që lidhen me shërbimin, të përmendura në Pikën 5.1, dhe ju mund t'i përdorni Shërbimet pa e dhënë atë.

5.9. Ju mund ta tërhiqni pëlqimin tuaj për marketingun e drejtpërdrejtë në çdo kohë, pa pagesë, duke përdorur lidhjen e çregjistrimit në çdo mesazh marketingu ose në cilësimet e Profilit tuaj. Njoftimet që lidhen me shërbimin (Pika 5.1) nuk përfshijnë mundësinë e çregjistrimit, sepse ato janë të nevojshme për ofrimin e Shërbimeve dhe nuk bazohen në pëlqimin tuaj për marketing.

## 6. Ndryshimet e Marrëveshjes së Përgjithshme

6.1. Partneri ka të drejtë të ndryshojë ose të plotësojë në mënyrë të njëanshme kushtet e kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme, duke ndjekur procedurën e njoftimit të parashikuar në Seksionin 5.

6.2. Ju nuk keni të drejtë të ndryshoni ose të plotësoni në mënyrë të njëanshme kushtet e kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme.

6.3. Ju mund t’i pranoni ndryshimet ose t’i refuzoni ato duke e njoftuar Partnerin përpara se ato të hyjnë në fuqi. Nëse nuk e njoftoni Partnerin se nuk jeni dakord me ndryshimet deri në datën e hyrjes së tyre në fuqi, Partneri do të konsiderojë se ju i keni pranuar ato dhe ato do të hyjnë në fuqi në atë datë. Nëse e njoftoni Partnerin se nuk jeni dakord me ndryshimet, ju keni të drejtë ta zgjidhni këtë Marrëveshje të Përgjithshme pa pagesë, me efekt në çdo kohë përpara se ndryshimet e propozuara të hyjnë në fuqi. Deri në hyrjen në fuqi të kësaj zgjidhjeje, do të vazhdojnë të zbatohen kushtet ekzistuese të Marrëveshjes së Përgjithshme.

6.4. Anekset e kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme ndryshohen sipas procedurës së përcaktuar në Aneksin përkatës. Nëse një Aneks nuk përcakton procedurë ndryshimi, zbatohet procedura e ndryshimit e parashikuar në këtë Marrëveshje të Përgjithshme.

6.5. Partneri dhe ju mund të bini dakord për kushte shtesë që nuk mbulohen nga kjo Marrëveshje e Përgjithshme ose nga Anekset e saj, nëpërmjet një marrëveshjeje të veçantë me shkrim, e cila bëhet pjesë përbërëse e kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme. Nëse e kërkoni, Partneri do të përgatisë një projektmarrëveshje dhe do t’jua dërgojë me e-mail. Nëse jeni dakord me projektin, ju duhet ta nënshkruani dhe t’i dërgoni Partnerit një kopje të skanuar të tij. Partneri ka të drejtë t’ju kërkojë të dërgoni me postë origjinalin e nënshkruar të marrëveshjes. Marrëveshja hyn në fuqi sapo Partneri të ketë marrë nga ju kopjen e nënshkruar; nënshkrimi i Partnerit nuk kërkohet dhe Partneri nuk është i detyruar t’jua kthejë një kopje të nënshkruar.

## 7. Zgjidhja e Marrëveshjes së Përgjithshme (Fshirja e Profilit)

7.1. Kufizimet e parashikuara në këtë Marrëveshje të Përgjithshme dhe në Anekset e saj kanë për qëllim të mbrojnë Rrjetin Paysera, Partnerin, ju dhe palë të tjera të treta nga sanksionet e mundshme financiare, humbjet ose pasojat e tjera negative.

7.2. Ju keni të drejtë ta zgjidhni këtë Marrëveshje të Përgjithshme në çdo kohë dhe për çdo arsye, duke e njoftuar Partnerin me shkrim të paktën 30 ditë kalendarike përpara. Pas zgjidhjes, çdo çështje që lidhet me shlyerjen e fondeve në Llogarinë tuaj Paysera (nëse keni të tillë) trajtohet sipas marrëveshjes përkatëse për Shërbimet Specifike (p.sh. Marrëveshjes për Shërbimet e Pagesave). Zgjidhja nuk e pengon Partnerin që, përpara se t’ju paguhen fondet, të kryejë çdo kontroll të kërkuar nga legjislacioni i zbatueshëm.

7.3. Partneri ka të drejtë ta zgjidhë në mënyrë të njëanshme këtë Marrëveshje të Përgjithshme dhe Anekset e saj dhe të ndërpresë ofrimin e shërbimeve vetëm për arsye të rëndësishme, duke ju dhënë një njoftim paraprak prej 2 muajsh, siç përshkruhet në Seksionin 5. Në njoftimin për zgjidhjen, Partneri duhet të paraqesë arsyet dhe motivet specifike të zgjidhjes, përveç rastit kur zbulimi i këtij informacioni ndalohet nga legjislacioni i zbatueshëm. Partneri ka gjithashtu të drejtë ta zgjidhë këtë Marrëveshje të Përgjithshme për arsyet e

përcaktuara në Anekse, duke ju dhënë një njoftim paraprak prej 30 ditësh kalendarike. Nëse bëhet e qartë se ju po i përdorni Shërbimet për të kryer një vepër penale ose të paligjshme, Partneri ka të drejtë ta zgjidhë këtë Marrëveshje të Përgjithshme me një njoftim prej 5 ditësh kalendarike.

7.4. Nëse kjo Marrëveshje e Përgjithshme zgjidhet, Partneri do të zbresë nga fondet tuaja çdo shumë që i detyroheni Partnerit për shërbimet, si dhe çdo gjobë, humbje ose shumë tjetër që Partneri ka paguar palëve të treta ose shtetit për fajin tuaj. Nëse fondet në Llogarinë tuaj nuk janë të mjaftueshme për të mbuluar këto shuma, ju duhet t’i transferoni Partnerit shumën e mbetur brenda 3 Ditë Pune. Nëse Partneri më vonë rikuperon ndonjë nga shumat që ka paguar palëve të treta, Partneri do t’jua kthejë menjëherë shumën e rikuperuar.

7.5. Zgjidhja e kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme nuk ju çliron nga detyrimet tuaja ndaj Partnerit që kanë lindur përpara datës së zgjidhjes.

7.6. Zgjidhja e kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme sjell automatikisht zgjidhjen e të gjitha marrëveshjeve për Shërbimet Specifike, duke iu nënshtruar afateve të detyrueshme të njoftimit, procedurave të mbylljes graduale dhe mbrojtjeve të konsumatorit që zbatohen për ato Shërbime Specifike sipas legjislacionit në fuqi ose Aneksit përkatës.

7.7. Nëse nuk e konfirmoni Profilin tuaj dhe nuk e përfundoni identifikimin e klientit (përfshirë identifikimin fillestar) brenda afatit të caktuar nga Partneri, kjo Marrëveshje e Përgjithshme shuhet (përfundon automatikisht) dhe Profili juaj i pakonfirmuar, si dhe çdo Llogari Paysera e hapur për ju, anulohen. Në raste të tilla, afatet e njoftimit të parashikuara në Pikat 7.2–7.3 nuk zbatohen.

7.8. Nëse jeni Përdorues, keni të drejtë të tërhiqeni nga kjo Marrëveshje e Përgjithshme, dhe veçmas nga çdo Aneks që përbën kontratë në distancë për shërbime financiare, brenda 14 ditëve kalendarike (ose 30 ditëve kalendarike për operacionet e pensioneve personale) nga data e lidhjes së marrëveshjes përkatëse, ose nga dita kur merrni termat dhe kushtet e saj dhe informacionin e kërkuar me ligj, nëse kjo ndodh më vonë, pa dhënë asnjë arsye, në përputhje me legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e konsumatorit dhe Direktivën (EU) 2023/2673. Këtë të drejtë mund ta ushtroni duke përdorur funksionin e tërheqjes (një buton "tërhiqu nga kontrata këtu") të ofruar në ndërfaqen online, ose me një deklaratë të qartë dhe të padyshimtë (përfshirë formularin model të tërheqjes). Pas marrjes së njoftimit tuaj për tërheqjen, Partneri ju jep menjëherë konfirmimin e marrjes në një mjet të qëndrueshëm, duke përfshirë datën dhe orën e tërheqjes. E drejta e tërheqjes nuk zbatohet kur Shërbimet janë kryer plotësisht me kërkesën tuaj. Nëse Shërbimet janë kryer vetëm pjesërisht në momentin kur ushtroni të drejtën tuaj të tërheqjes, ju duhet të paguani një shumë proporcionale me Shërbimet e ofruara deri në momentin kur e informuat Partnerin për tërheqjen tuaj.

## 8. Konfidencialiteti dhe mbrojtja e të dhënave

8.1. Palët bien dakord të ruajnë konfidencialitetin e informacionit teknik dhe tregtar të njëra-tjetrës, me përjashtim të informacionit që është publikisht i disponueshëm. Palët nuk do ta ndajnë këtë informacion me palë të treta pa pëlqimin me shkrim të Palës tjetër, përveç rasteve kur kjo kërkohet me ligj.

8.2. Ju pranoni që Partneri të përpunojë Të Dhënat Personale të tuaja për t’ju ofruar shërbime dhe për të përmbushur përgjegjësitë e tjera të tij sipas kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme. Palët garantojnë sigurinë e të gjitha Të Dhënave Personale që marrin gjatë kryerjes së detyrave të tyre sipas kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme.

8.3. Ruajtja dhe mbrojtja e të dhënave rregullohen nga Politika e Privatësisë, e cila është Aneks i kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme. Ju konfirmoni se e keni lexuar atë dhe pranoni ta respektoni.

8.4. Ju duhet të mbroni çdo Fjalëkalim dhe të mos ua zbuloni atë palëve të treta, si dhe të parandaloni që të tjerët të përdorin shërbimet në emrin tuaj. Nëse nuk e bëni këtë, qoftë qëllimisht ose nga pakujdesia e rëndë, ju pranoni që çdo akses në Profilin tuaj dhe çdo përdorim i Shërbimeve do të konsiderohet se është kryer nga ju. Në raste të tilla, ju jeni plotësisht përgjegjës për çdo humbje që rezulton dhe duhet t'u kompensoni të tjerëve humbjet e tyre.

8.5. Nëse e humbisni Fjalëkalimin tuaj ose ai u bëhet i njohur të tjerëve pa fajin tuaj ose të Partnerit, ose nëse lind një kërcënim real për Profilin tuaj, ju duhet ta ndryshoni menjëherë Fjalëkalimin. Nëse nuk mundeni, duhet ta informoni menjëherë Partnerin (brenda 1 dite kalendarike) duke përdorur mënyrat e njoftimit të përcaktuara në këtë Marrëveshje të Përgjithshme. Partneri nuk mban përgjegjësi për pasojat nëse ju nuk e informoni Partnerin.

8.6. Pas marrjes së njoftimit tuaj siç përshkruhet në Pikën 8.5, Partneri do të pezullojë menjëherë aksesin në Profilin tuaj dhe do të ndërpresë ofrimin e shërbimeve derisa të krijohet një Fjalëkalim i ri.

8.7. Partneri ju kujton se adresa e email-it dhe mjetet e tjera (si telefoni juaj celular) të lidhura me Profilin tuaj përdoren për komunikim dhe identifikim. Ju duhet t'i mbroni këto mjete dhe kredencialet e tyre të hyrjes. Ju jeni plotësisht përgjegjës për sigurinë e fjalëkalimit të email-it tuaj dhe të çdo instrumenti tjetër që përdorni. Fjalëkalimet janë sekrete dhe ju jeni përgjegjës për zbulimin e tyre dhe për të gjitha veprimet e kryera pasi një Fjalëkalim është përdorur për të hyrë në Profilin tuaj. Partneri rekomandon që t'i mbani mend Fjalëkalimet tuaja dhe të mos i shkruani ose t'i futni aty ku të tjerët mund t'i shohin.

8.8. Partneri ka të drejtë të ndajë informacion të rëndësishëm për ju dhe veprimtarinë tuaj me organet e zbatimit të ligjit, autoritetet shtetërore, organet mbikëqyrëse dhe rregullatore, autoritetet tatimore dhe institucione të tjera financiare, nëse kjo kërkohet nga legjislacioni në fuqi, ose për të përcaktuar nëse është shkelur kjo Marrëveshje e Përgjithshme apo ndonjë ligj.

8.9. Ju i jepni Partnerit të drejtën të marrë masat e nevojshme, përfshirë paraqitjen e kërkesave për informacion pranë palëve të treta, drejtpërdrejt ose nëpërmjet ofruesve të tjerë të shërbimeve, për të verifikuar identitetin tuaj dhe saktësinë e të dhënave që paraqisni.

8.10. Ju lutemi të keni parasysh se Partneri vepron vetëm si ofrues shërbimesh për ju dhe nuk ofron ose propozon asnjë shërbim për përfituesin e pagesës suaj derisa ai të bëhet Klient i Partnerit.

8.11. Partneri ka të drejtë të regjistrojë bisedat telefonike me ju. Palët bien dakord që bisedat telefonike dhe mesazhet e dërguara me postë, email ose mjete të tjera mund të përdoren si provë në zgjidhjen e mosmarrëveshjeve. Duke pranuar këto kushte, ju konfirmoni se e kuptoni dhe jepni pëlqimin që Partneri të regjistrojë bisedat telefonike me ju ose me përfaqësuesit tuaj. Partneri ka gjithashtu të drejtë të regjistrojë dhe të ruajë korrespondencë tjetër. Edhe ju keni të drejtë të regjistroni dhe të ruani bisedat telefonike dhe korrespondencën tjetër.

8.12. Për të mbrojtur interesat e ligjshme të Partnerit në rastet kur ju publikoni informacion faktikisht të pasaktë për Partnerin në burime informacioni publike pa përdorur më parë mjetet e zgjidhjes të parashikuara në Seksionin 10, Partneri mund të publikojë një korrigjim ose përgjigje faktike, të kufizuar vetëm në informacionin rreptësisht të nevojshëm për të korrigjuar deklaratat që provohen se janë të rreme dhe në përputhje me legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave.

8.13. Të Dhënat Personale të tuaja përpunohen dhe ruhen në qendra të dhënash të vendosura në Bashkimin Evropian (përfshirë Vilniusin dhe Frankfurtin). Detaje të mëtejshme mbi përpunimin e të dhënave, afatet e ruajtjes dhe të drejtat tuaja jepen në Politikën e Privatësisë.

## 9. Përgjegjësia e Palëve

9.1. Secila Palë është përgjegjëse për të gjitha gjobat, penalitetet dhe humbjet që pëson Pala tjetër për shkak të shkeljes së kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme. Pala fajtore pranon t'i rimbursojë Palës tjetër dëmet e drejtpërdrejta. Në të gjitha rastet, përgjegjësia e Partnerit kufizohet si më poshtë:

9.1.1. Partneri është përgjegjës vetëm për dëmet e drejtpërdrejta të shkaktuara nga një shkelje e drejtpërdrejtë dhe e konsiderueshme e kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme nga ana e Partnerit, dhe vetëm për dëmet që Partneri mund t'i kishte parashikuar në momentin e shkeljes;

9.1.2. Kompensimi për humbjet e shkaktuara nga Partneri nuk mund të tejkalojë mesataren e tarifave mujore që i keni paguar Partnerit gjatë 3 muajve të fundit. Ky kufi zbatohet për të gjitha shkeljet e të njëjtit muaj së bashku. Nëse mesatarja 3-mujore nuk mund të llogaritet, kompensimi nuk do të tejkalojë 2,000 EUR (ose ekuivalentin në një monedhë tjetër). Ky kufizim nuk zbatohet për detyrimet imperative të Partnerit sipas legjislacionit në fuqi për shërbimet e pagesave;

9.1.3. Në të gjitha rastet, Partneri nuk do të jetë përgjegjës për fitimet ose të ardhurat tuaja të humbura, humbjen e reputacionit, ndërprerjen e veprimtarisë ose çdo humbje tjetër të tërthortë;

9.1.4. Kufizimet e përgjegjësisë së Partnerit nuk zbatohen nëse ato ndalohen nga legjislacioni në fuqi.

9.2. Partneri nuk garanton që Sistemi do të funksionojë pa ndërprerje, pasi funksionimi i tij mund të ndikohet nga shumë faktorë jashtë kontrollit të Partnerit. Partneri do të përpiqet të sigurojë që Sistemi të funksionojë sa më mirë që të jetë e mundur, por nuk do të jetë përgjegjës për pasojat që rrjedhin nga mosfunksionime që nuk janë faji i Partnerit.

9.3. Nëse Sistemi nuk është i disponueshëm për arsye brenda kontrollit të Partnerit, Partneri nuk do të ofrojë kompensim nëse Sistemi ka qenë i disponueshëm për më shumë se 99% të kohës totale, të llogaritur si mesatare gjatë një periudhe prej të paktën 3 muajsh.

9.4. Partneri nuk mban përgjegjësi për periudhat kur Partneri kufizon përkohësisht aksesin në Sistem për jo më shumë se 24 orë për riparime, përmirësime ose punë të ngjashme, me kusht që Partneri t'ju informojë të paktën 2 ditë kalendarike përpara.

9.5. Partneri nuk mban përgjegjësi për:

9.5.1. humbjet që pësoni për shkak se nuk i keni mbrojtur Fjalëkalimet ose mjetet tuaja të identifikimit, ose për veprimet kriminale të palëve të treta që përdorin dokumente ose të dhëna të falsifikuara, të paligjshme ose të përftuara në mënyrë të paligjshme;

9.5.2. pasojat që rrjedhin nga ndërhyrja e një pale të tretë në aftësinë e Partnerit për të përmbushur detyrimet e tij, nëse kjo ndërhyrje është jashtë kontrollit të Partnerit;

9.5.3. pasojat që lindin pasi Partneri zgjidh në mënyrë të ligjshme këtë Marrëveshje të Përgjithshme, anulon Profilin tuaj ose kufizon aksesin në të, ose pasi Partneri kufizon ose ndërpret në mënyrë të arsyeshme një pjesë të Shërbimeve;

9.5.4. mallrat dhe shërbimet që blini duke përdorur Paysera, ose për mosrespektimin e kushteve të një transaksioni nga pala tjetër në atë transaksion;

9.5.5. mospërmbushjen nga Partneri të detyrimeve të tij kontraktore, nëse kjo mospërmbushje është shkaktuar nga përmbushja prej Partnerit e detyrave të tij ligjore.

9.6. Ju konfirmoni se të gjitha veprimet tuaja që lidhen me këtë Marrëveshje të Përgjithshme do të jenë në përputhje me legjislacionin në fuqi.

9.7. Ju jeni plotësisht përgjegjës për saktësinë e të dhënave, urdhrave dhe dokumenteve që i paraqisni Partnerit.

9.8. Një Palë çlirohet nga përgjegjësia për mospërmbushjen e kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme nëse mund të provojë se mospërmbushja është shkaktuar nga forca madhore (rrethana të paparashikueshme, të pakontrollueshme dhe të pashmangshme), e provuar në përputhje me ligjin. Ju duhet ta njoftoni Partnerin me shkrim për një ngjarje të forcës madhore brenda 10 ditëve kalendarike nga ndodhja e saj. Partneri do t'ju njoftojë për ngjarjet e forcës madhore me email ose në faqet e internetit të Partnerit.

## 10. Zgjidhja e mosmarrëveshjeve dhe ligji i zbatueshëm

10.1. Partneri synon t'i zgjidhë të gjitha mosmarrëveshjet me ju në mënyrë miqësore, të shpejtë dhe me kushte të pranueshme për të dyja palët. Në rast mosmarrëveshjeje, Partneri ju inkurajon që fillimisht të kontaktoni drejtpërdrejt me Partnerin. Mosmarrëveshjet zgjidhen nëpërmjet negociatave.

10.2. Ju mund të paraqisni një pretendim ose ankesë në lidhje me Shërbimet me email, duke telefonuar Mbështetjen e Klientit ose duke dërguar një njoftim nga Profili juaj.

10.3. Ankesa juaj duhet të përmbajë referenca për rrethanat dhe dokumentet mbi të cilat bazohet. Nëse ankesa juaj mbështetet në dokumente që Partneri nuk i ka, ju duhet t'i paraqisni ato ose kopjet e tyre.

10.4. Partneri do ta shqyrtojë pretendimin ose ankesën tuaj me shkrim dhe do të japë një përgjigje të detajuar, të arsyetuar dhe të dokumentuar brenda 15 Ditë Pune nga marrja e saj. Në raste të jashtëzakonshme, nëse Partneri nuk mund të japë një përgjigje përfundimtare brenda 15 Ditë Pune për arsye jashtë kontrollit të Partnerit, Partneri do t'ju dërgojë një përgjigje të ndërmjetme, duke shpjeguar vonesën dhe duke caktuar një afat të ri. Afati përfundimtar nuk do të tejkalojë 35 Ditë Pune. Partneri do ta dërgojë përgjigjen e tij me mënyrat e përshkruara në Pikën 5.1, përveç rastit kur ju kërkoni një mënyrë tjetër.

10.5. Shqyrtimi i pretendimeve tuaja nga Partneri është pa pagesë.

10.6. Nëse nuk jeni të kënaqur me vendimin e Partnerit, keni të drejtë të përdorni mjete të tjera ligjore për të mbrojtur të drejtat tuaja. Nëse një mosmarrëveshje nuk mund të zgjidhet në mënyrë miqësore ose me mjete të tjera jashtëgjyqësore, ajo do të zgjidhet në gjykatën kompetente dhe/ose në autoritetin kompetent të vendit ku është licencuar Partneri i Rrjetit Paysera që ju ofron Shërbimet. Kur jeni Përdorues, ju mund të ngrini padi edhe në gjykatat e vendbanimit tuaj, dhe padia kundër jush mund të ngrihet vetëm atje, në përputhje me legjislacionin në fuqi. Informacioni mbi organet specifike të zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve për çdo juridiksion jepet në Anekset përkatëse ose në Listën e Caktimit të Partnerëve, e cila është publikisht e disponueshme.

10.7. Një procedurë e detajuar për paraqitjen dhe shqyrtimin e pretendimeve parashikohet gjithashtu në Rregullat për Paraqitjen dhe Shqyrtimin e Pretendimeve (Ankesave) të Klientëve.

10.8. Kjo Marrëveshje e Përgjithshme, Anekset e saj dhe çdo çështje që nuk mbulohet prej tyre i nënshtrohen ligjeve të vendit ku është licencuar Partneri i Rrjetit Paysera që ju ofron Shërbimet (dhe që ka hapur Llogarinë tuaj Paysera, nëse keni të tillë). Kjo zbatohet edhe nëse një gjykatë në një vend tjetër ka juridiksion mbi një mosmarrëveshje ndërmjet jush dhe Partnerit. Kur jeni Përdorues, kjo nuk ju privon nga mbrojtja e dispozitave imperative të ligjit të vendit tuaj të banimit.

## 11. Dispozita përfundimtare

11.1. Secila Palë konfirmon se disponon të gjitha lejet dhe licencat e nevojshme të kërkuara me ligj për të zbatuar këtë Marrëveshje të Përgjithshme.

11.2. Titujt e seksioneve dhe pikave në këtë Marrëveshje të Përgjithshme janë vetëm për lehtësi dhe nuk duhet të përdoren për interpretimin e dispozitave të saj.

11.3. Secila Palë është në mënyrë të pavarur përgjegjëse për detyrimet e veta tatimore ndaj shtetit dhe subjekteve të tjera. Partneri nuk është përgjegjës për llogaritjen ose pagesën e tatimeve tuaja.

11.4. Në të gjitha rastet, Partneri vepron si palë e pavarur. Partneri nuk kontrollon dhe nuk pranon përgjegjësi për produktet dhe shërbimet që paguani duke përdorur Shërbimet. Partneri nuk garanton që një blerës, shitës apo çdo palë tjetër do të përmbushë kushtet e një transaksioni me ju.

11.5. Ju nuk keni të drejtë t'ia kaloni të drejtat dhe detyrimet tuaja sipas kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme një pale të tretë pa pëlqimin paraprak me shkrim të Partnerit. Partneri rezervon të drejtën t'ia kalojë të drejtat dhe detyrimet e tij një pale të tretë në çdo kohë pa pëlqimin tuaj, me kusht që (a) kjo të mos bie në kundërshtim me ligjin, dhe (b) pala marrëse të jetë në gjendje t'i përmbushë detyrimet sipas kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme të paktën në të njëjtin standard. Partneri do t'ju njoftojë për çdo kalim të tillë.

11.6. Nëse ndonjë dispozitë e kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme bëhet e pavlefshme, dispozitat e tjera mbeten në fuqi.

11.7. Kjo Marrëveshje e Përgjithshme hyn në fuqi siç përshkruhet në Pikën 2.4. Ju mund të ruani një kopje të kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme në momentin e regjistrimit.

11.8. Kjo Marrëveshje e Përgjithshme është e disponueshme në Sistem në disa gjuhë. Versioni gjuhësor i Marrëveshjes së Përgjithshme që zbatohet për ju është ai që ju është paraqitur gjatë regjistrimit.

11.9. Lidhjet për faqet e internetit të Partnerit të dhëna në këtë Marrëveshje të Përgjithshme dhe në Anekset e saj janë pjesë përbërëse e kësaj Marrëveshjeje të Përgjithshme dhe zbatohen për ju nga momenti kur filloni të përdorni shërbimin përkatës.

11.10. Të dhënat e Partnerëve të Rrjetit Paysera: informacioni i detajuar në lidhje me identitetin, adresat e zyrave dhe të dhënat e licencës së secilit Partner të Rrjetit Paysera jepet në Listën e Caktimit të Partnerëve, e cila është publikisht e disponueshme.